

Enquesta

Usuaris dels Centres de Serveis Socials

Presentació de resultats

16 d'abril - 16 de maig 2007

Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió: Núm. 07017



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Comunicació Corporativa i Qualitat
Direcció de Serveis d'Estudis i Avaluació

FITXA TÈCNICA

- ♦ **GRANDÀRIA DE LA MOSTRA:** 1000 entrevistes
- ♦ **UNIVERS:** Població usuària dels Centres de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona durant el període d'estudi (els 33 centres de la ciutat).
- ♦ **METODOLOGIA:** Entrevista personal a la sortida del Centre de Serveis Socials.
- ♦ **AFIXACIÓ:** Proporcional al volum d'usuaris de cada centre en relació al total d'usuaris de la ciutat.
- ♦ **PONDERACIÓ:** No procedeix
- ♦ **PROCEDIMENT DE MOSTREIG:** S'ha realitzat una mostra aleatòria estratificada (estrats configurats pels 33 centres). S'han aplicat quotes per a cadascun dels estrats calculades proporcionalment a l'afluència dels usuaris.
- ♦ **ERROR MOSTRAL:** Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de $\pm 3,2\%$ per al conjunt de la mostra.
- ♦ **DATA DE REALITZACIÓ:** Entrevistes realitzades entre el 16 d'abril i el 16 de maig de 2007 .
- ♦ **TREBALL DE CAMP:** Central de Campo



Aquest estudi de qualitat del servei se centra en dos objectius principals:

- 1r. conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris dels CSS en relació als serveis oferts per aquests centres
- 2n. detectar aquells aspectes que són millorables per poder oferir properament uns serveis de major qualitat.

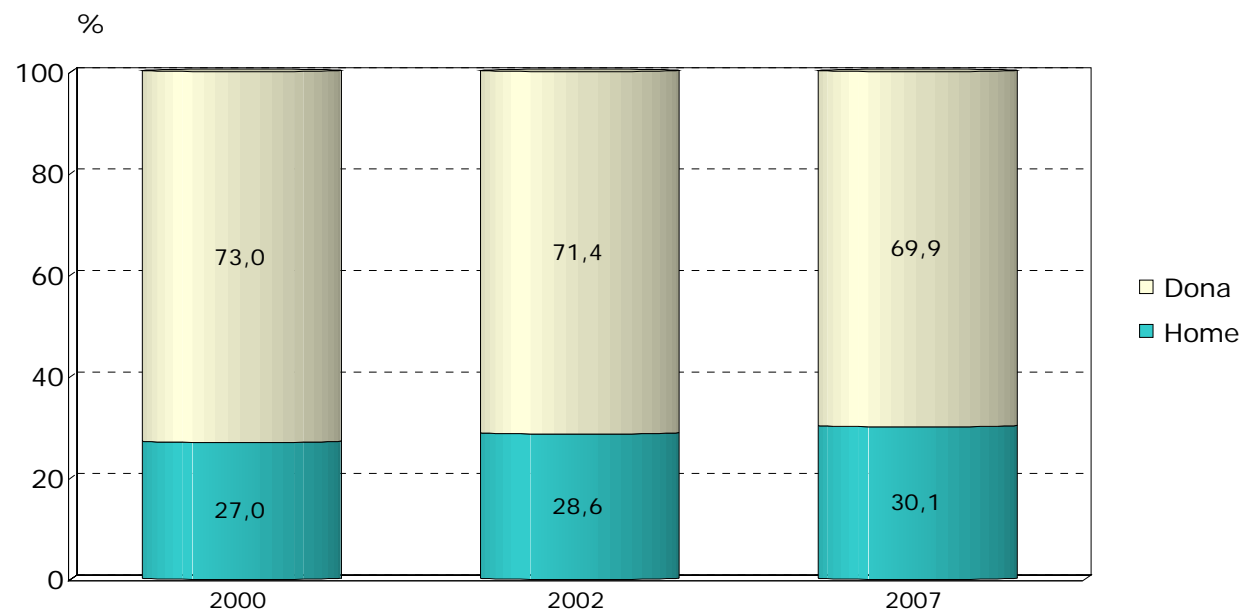
L'enquesta als Centres de Serveis Socials s'ha realitzat amb una periodicitat anual des del 1997 fins al 2000, i posteriorment s'ha repetit el 2002 i finalment el 2007.

La grandària de la mostra des del seu inici ha variat. El 2000, el 2002 i enguany s'han entrevistat 1000 usuaris, mentre que en les consultes anteriors s'havien entrevistat cada any uns 400 usuaris el que ha permès una anàlisi dels resultats generals i per segments de població o de districtes més acurada.

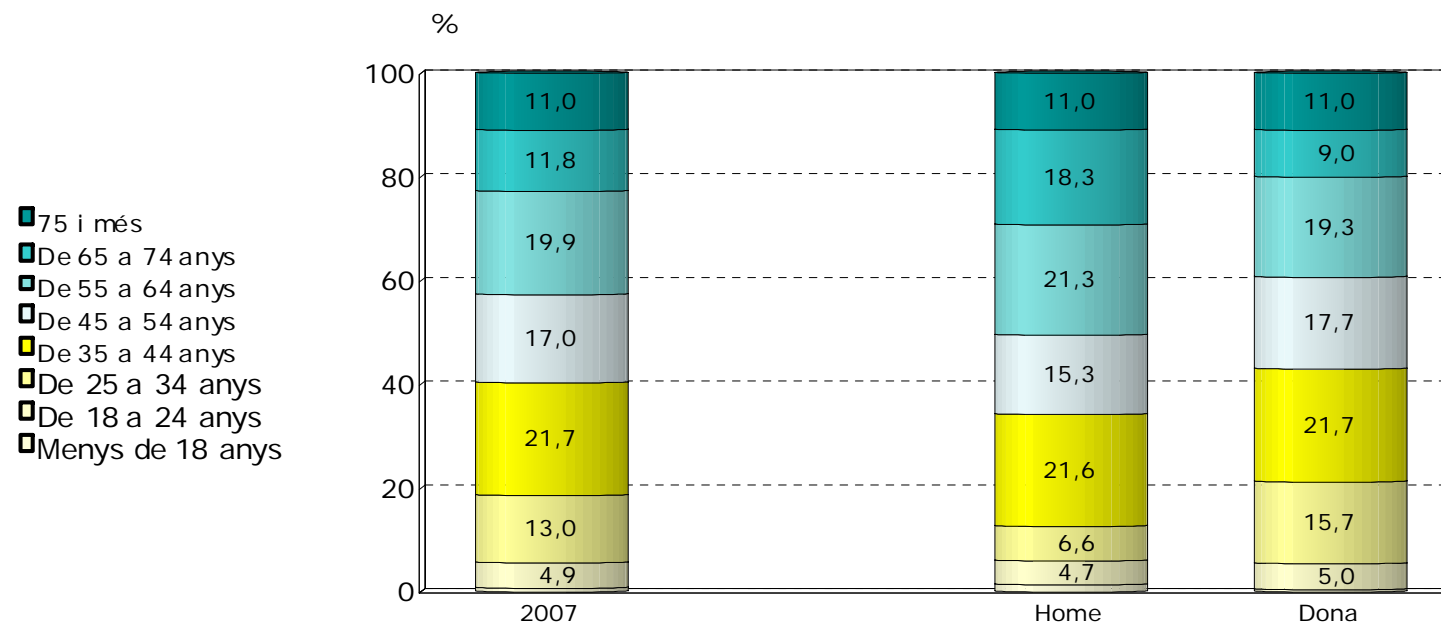
La comparació de resultats sobre dades de sexe, edat i nacionalitat mostra una certa evolució en el perfil global dels usuaris en les tres últimes edicions.

- ✓ Encara que la proporció d'homes ha anat augmentant poc a poc aquests últims anys, **les dones segueixen sent molt majoritàries entre els usuaris dels Centres de Serveis Socials amb gairebé un 70% de representació.**
- ✓ Si bé en els anys anteriors el percentatge més elevat d'usuaris se situava en la franja d'edat corresponent a 45 i 54 anys, enguany la seva proporció s'ha vist reduïda a canvi d'un augment en els percentatges d'usuaris de les franges d'edat immediatament anterior i posterior. També s'aprecia des del 2000 una tendència creixent dels usuaris de més de 54 anys. **El 33,6% dels entrevistats que ha visitat més de 5 vegades algun CSS durant aquest any té entre 35 i 44 anys.**
- ✓ **La edat mitjana dels usuaris d'aquests centres és de 50 anys.** En general les dones són més joves que els homes, el 50,5% dels entrevistats homes té més de 54 anys, mentre que en el cas de les dones aquest percentatge és de 39,3%.
- ✓ **La proporció d'estrangers és cada cop més elevada i passa d'un 17,3% del 2000 a un 26,1% enguany.** En aquest cas el percentatge d'estrangeres dins del col·lectiu de dones també és més elevat que el d'estrangers en el cas dels homes.

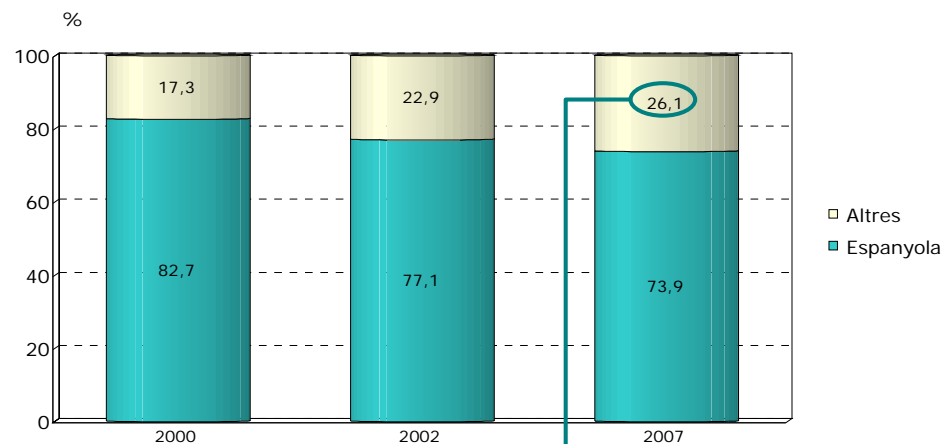
Sexe



Edat



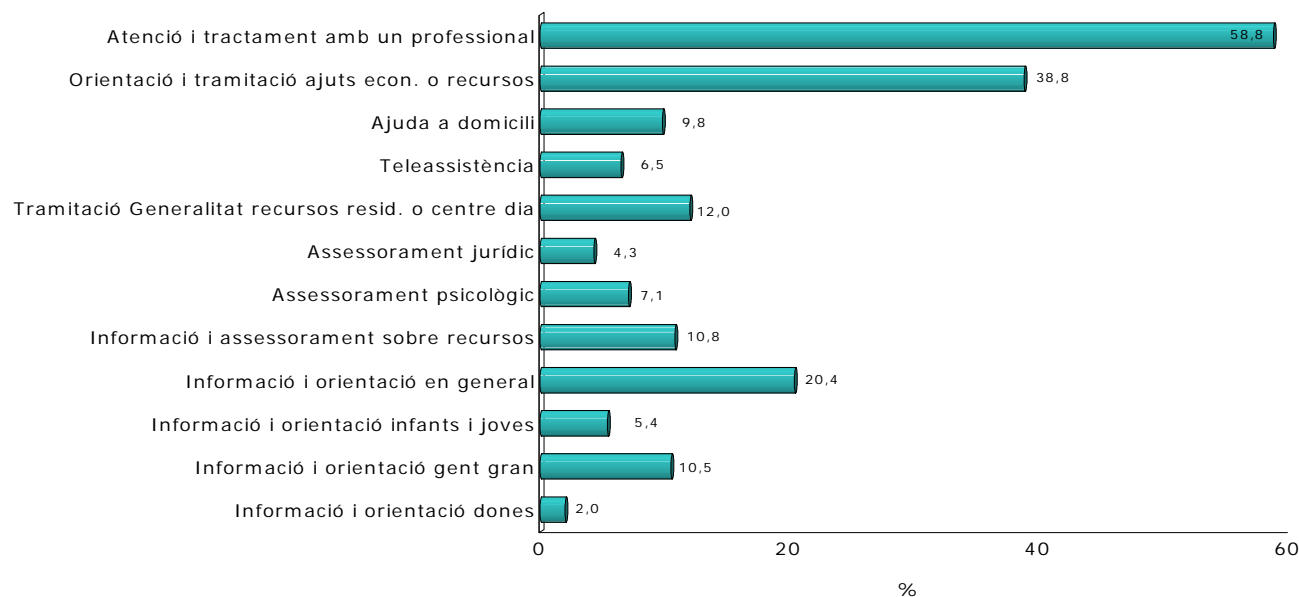
Nacionalitat



Equador	4,7	Alemanya	0,2
Marroc	4,1	Bangla Desh	0,2
Bolívia	3,5	França	0,2
Colòmbia	2,0	Gran Bretanya	0,2
Perú	1,8	Mèxic	0,2
República Dominicana	1,7	Portugal	0,2
Argentina	1,2	Uruguai	0,2
Xile	0,7	Bielorrússia	0,1
Hondures	0,6	Filipines	0,1
Pakistan	0,6	Gàmbia	0,1
Algèria	0,5	Iraq	0,1
Brasil	0,5	Nepal	0,1
Armènia	0,4	Paisos Baixos	0,1
Guinea	0,4	Paraguai	0,1
Romania	0,4	Salvador, el	0,1
Itàlia	0,3	Ucraïna	0,1
Rússia	0,3	Vietnam	0,1

Serveis utilitzats en els darrers 12 mesos

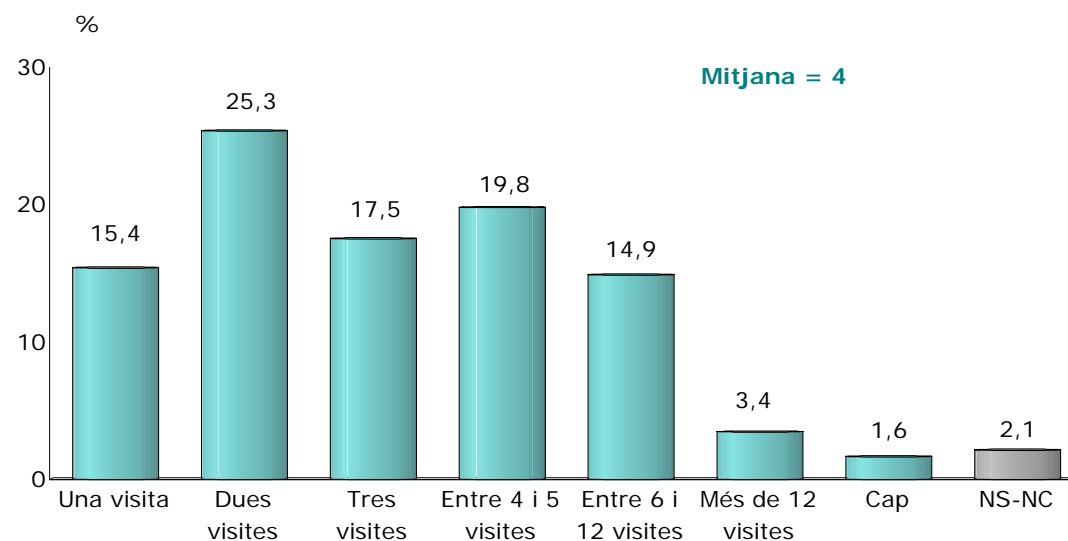
Els serveis més utilitzats en aquesta visita han estat: el *d'atenció i tractament amb un professional* (58,8%), el *d'orientació i tramitació d'ajuts econòmics o recursos* (38,8%) i el *d'informació i orientació general* (20,4%), i els que menys: el *d'informació i orientació de dones* (2%) i el *d'assessorament jurídic* (4,3%). A nivell territorial, el 81,4% dels entrevistats de l'Eixample i el 69,3% de Sant Martí, han utilitzat el servei *d'atenció i tractament amb un professional*, i el 54,3% dels entrevistats de Sant Martí així com el 47,6% dels de Ciutat Vella han utilitzat el servei *d'orientació i tramitació d'ajuts econòmics o recursos*. Pels usuaris estrangers entrevistats, aquests també han estat els serveis més utilitzats.



Puntuació de 0 al 10 en funció del nivell de satisfacció en els serveis assenyalats:
(0 = Molt dolents ; 10 = Molt bons)

	Total	Home	Dona
Teleassistència	9,2	9,1	9,2
Atenció i tractament amb un professional	9,0	9,0	9,0
Informació i orientació dones	8,9	8,0	8,9
Assessorament psicològic	8,8	8,4	8,9
Informació i orientació gent gran	8,6	8,4	8,8
Informació i orientació en general	8,5	8,1	8,7
Assessorament jurídic	8,4	8,9	8,3
Informació i orientació infants i joves	8,4	8,5	8,4
Orientació i tramitació ajuts econ. o recursos	8,2	7,8	8,4
Ajuda a domicili	8,1	8,7	7,8
Informació i assessorament sobre recursos	8,0	8,0	8,0
Tramitació Generalitat recursos resid. o centre dia	7,9	7,7	8,0

Visites concertades en els últims 12 mesos al Centre de Serveis Socials

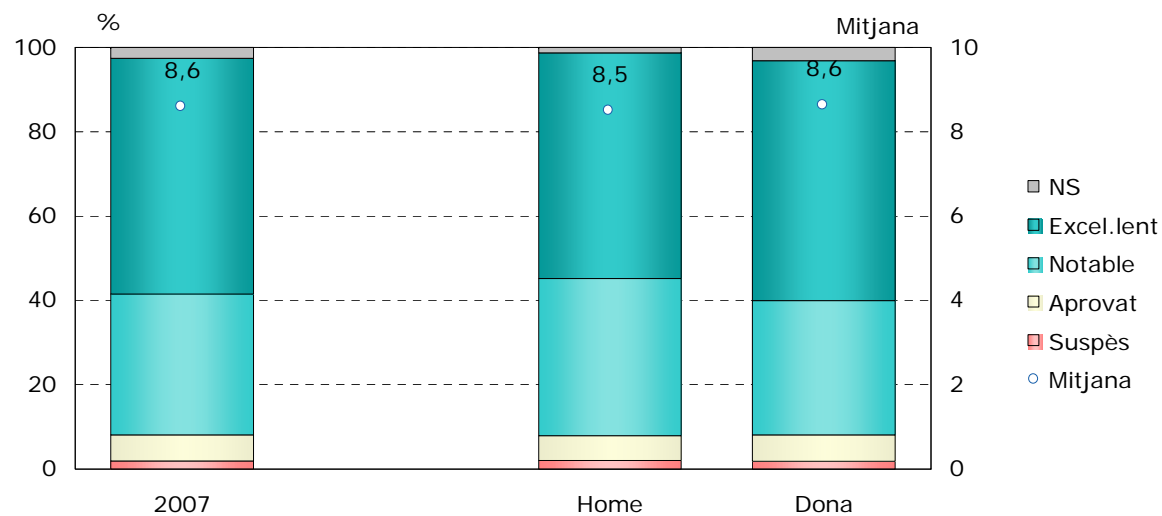


Grau de coneixement del Centre de Serveis Socials

El CSS és un equipament conegut en primer lloc per la seva proximitat al domicili (32,1%), sobretot per a la gent més gran, i en segon lloc per referència de familiars o amics (24,5%), en el cas de la gent més jove. Per districtes, aquest coneixement del Centre de Serveis Socials per proximitat és proporcionalment més elevat en els districtes de Les Corts (53,3%) i Sants Montjuïc (47,1%) i molt menys a l'Eixample (19,3%). Les persones de nacionalitat no espanyola l'han conegut més per familiars i amics (34,9%) que per proximitat al seu domicili (28,4%).

	1997 (n=378)	1998 (n=379)	1999 (n=379)	2000 (n=938)	2002 (n=1000)	2007 (n=1000)
El centre està a prop del seu domicili	0,0	34,0	26,9	11,1	30,7	32,1
Per familiars/amics	24,6	18,7	17,9	22,9	21,9	24,5
Per l'assistent social	3,2	0,0	1,6	5,8	6,0	7,6
Per l'hospital/ambulatori	5,6	5,0	7,1	3,1	6,8	7,2
Per l'Ajuntament	4,2	1,8	4,2	7,3	7,9	7,2
Pel districte	14,0	16,1	28,5	18,6	11,5	6,1
Per veïns	11,9	10,3	10,0	8,3	9,5	5,6
Pel seu metge	4,5	1,3	1,1	6,0	3,3	5,1
Per l'escola	2,9	3,2	1,8	1,8	1,9	2,4
Per la Generalitat	1,6	0,0	0,0	1,1	3,0	2,0
Per la parròquia	3,2	1,6	1,3	2,9	1,6	1,2
Càritas	-	-	-	-	0,5	-
Centres Cívics	-	-	-	-	0,7	-
Casal d'avis	0,0	0,0	1,3	0,0	-	-
Altres centres	1,6	0,0	2,6	-	-	-
Altres institucions	24,6	0,0	0,0	-	-	-
Altres	2,1	1,8	1,4	10,0	1,9	4,5
NS-NC	1,1	0,5	0,3	0,9	1,5	1,1

Valoració global del Centre de Serveis Socials (0 = Molt dolent ; 10 = Molt bo)

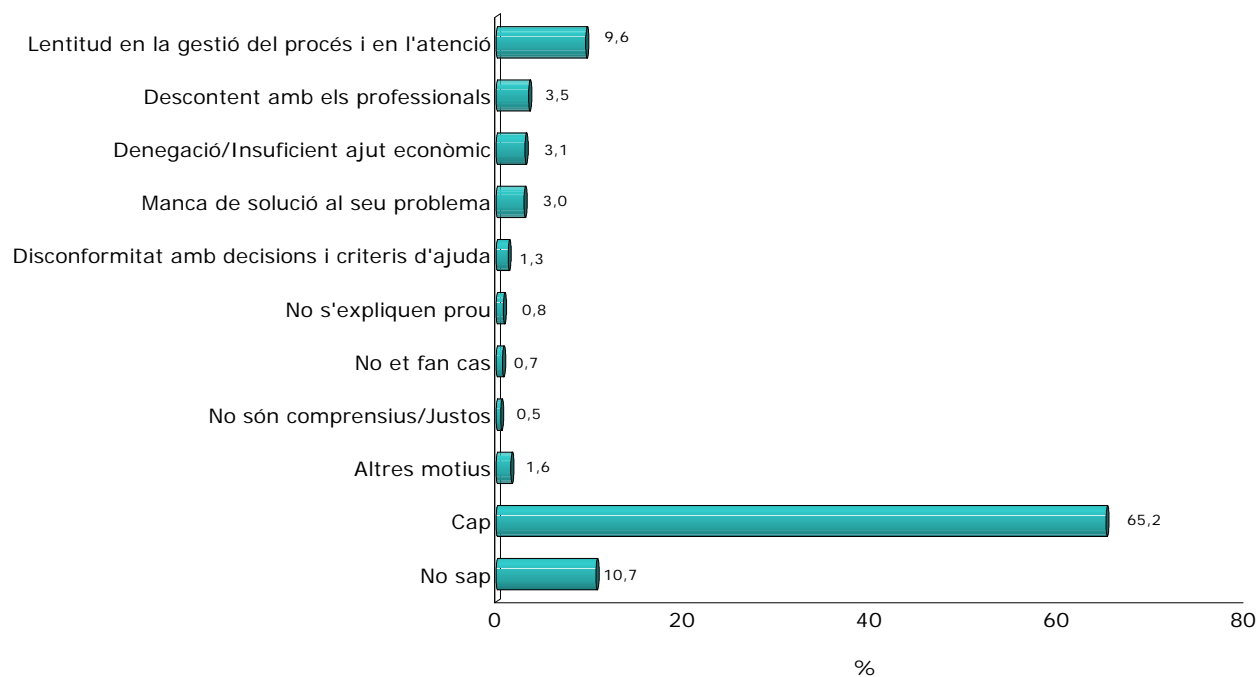


SATISFACCIÓ I MILLORA

- ✓ En general els enquestats revelen haver tingut unes expectatives bastant altes sobre la qualitat del servei; un 44,1% d'ells esperaven un servei excel·lent i el 31,2% un servei de notable. Aquesta valoració abans de la visita es tradueix amb una nota mitjana de 8,3 que finalment es veu superada per el 8,6 de nota mitjana final un cop realitzada la visita.
- ✓ Les qüestions que els enquestats consideren més importants són: *l'atenció dels professionals* (68,7%) sobretot per les dones (71,7%), seguit dels *ajuts suficients i adequats* (36,5%), sobretot per a la gent jove de 18 a 34 anys.
- ✓ L'aspecte que més agrada és amb molta diferència *l'actitud dels professionals* quant a atenció i professionalitat (64,9%).
- ✓ El 65,2% dels entrevistats expressa no tenir cap motiu d'insatisfacció en relació als CSS, la qual cosa confirma les molt bones valoracions recollides. No obstant això, preguntats sobre el possible principal motiu d'insatisfacció, els enquestats mencionen principalment: *la lentitud en la gestió del procés i en l'atenció* (9,6%), *el descontentament amb els professionals* (3,5%), *la denegació o insuficiència d'ajuts econòmics* (3,1%) i *la manca de solucions al seu problema* (3%).
- ✓ Així mateix, a la pregunta sobre l'aspecte que l'enquestat milloraria, el 42,5% considera que res i el 23,5% no ho sap. Tot i així, el 10,3% milloraria *l'agilitat en la gestió i resolució del problema*; el 6,9%, *l'actitud dels professionals*, quant a atenció i eficàcia; el 4,7%, *els ajuts materials*; el 3,9% *incrementaria els serveis i els recursos*, i el 3,6 milloraria *els temps d'espera* per a la visita i en la sala.



Principals motius d'insatisfacció amb el Centre de Serveis Socials



ÍNDEX DE SATISFACCIÓ ^{BCH} IS



Aspectes valorats per l'enquesta:

L'ENTORN FÍSIC DEL SERVEI VALORAT (estat de manteniment i comoditat de les instal·lacions):

La facilitat per arribar al centre

La facilitat per moure's dins de l'edifici

La higiene del centre

La sala d'espera

Els despatxos d'atenció

EL SERVEI:

Horari del centre

Temps transcorregut demanda/visita

Temps d'espera abans de ser atès

Rapidesa en les solucions

Solucions donades

Mitjana de valoració dels serveis usats

EL PERSONAL (diferents aspectes relacionats amb les persones que atenen el servei):

L'amabilitat

La capacitat de comprensió de les necessitats

Interès mostrat

Claredat en les explicacions donades

Les puntuacions obtingudes a nivell global de Centres de Serveis Socials ens donen els següents resultats:

→ **L'Índex de Satisfacció dels usuaris és del 103%**, que indica un nivell de qualitat percebut (8,6 sobre 10) superior a l'esperat abans de ser atès (8,3).

Les millors puntuacions s'atorguen a les de personal que obtenen totes una nota per sobre de 9, sent l'amabilitat la més elevada (9,3). Les variables d'entorn venen a continuació amb unes puntuacions que van de 8,8 per *la sala d'espera* fins a també un 9,3 pel que fa a la *facilitat de moure's dins de l'edifici*. Finalment és l'apartat de prestació de servei pròpiament el que rep les notes menys elevades, encara que segueixen sent molt bones. **L'horari del centre obté un 8,9 i el temps transcorregut entre la demanda i la realització de la visita un 7,8 que és la nota més baixa.** Les variables relatives a l'eficàcia del servei sol·licitat, encara que molt ben valorades, són les que tenen les notes més baixes: la *rapidesa en les solucions* un 8,1 i les *solucions donades* un 8,1.

Puntuació Global Centre de Serveis Socials

ENTORN

Facilitat arribar al centre 9,1

Facilitat moure's dins edifici 9,3

Higiene del centre 9,2

Sala d'espera 8,8

Despatxos d'atenció 8,9

Horari del centre 8,9

SERVEI

Temps transcorregut demanda/visita 7,8

Temps espera abans l'atenguessin 8,7

Rapidesa en les solucions 8,1

Solucions donades 8,1

Mintjana serveis prestats 8,6

PERSONAL

Amabilitat 9,3

Capacitat comprensió necessitats 9,1

Interès mostrat 9,1

Claredat explicacions donades 9,0

EXPECTATIVA

Valoració general 8,3

QUALITAT
PERCEBUDA

Valoració general 8,6

SATISFACCIÓ 103%

Valoracions mitjanes en una escala de 0 a 10 provenint dels resultats generals de l'enquesta